

# Manual de Abertura de Chamados para unidades externas ao TCE/SC

Versão 1.1



CONTATO

✉ helpdesk@tcsc.tc.br

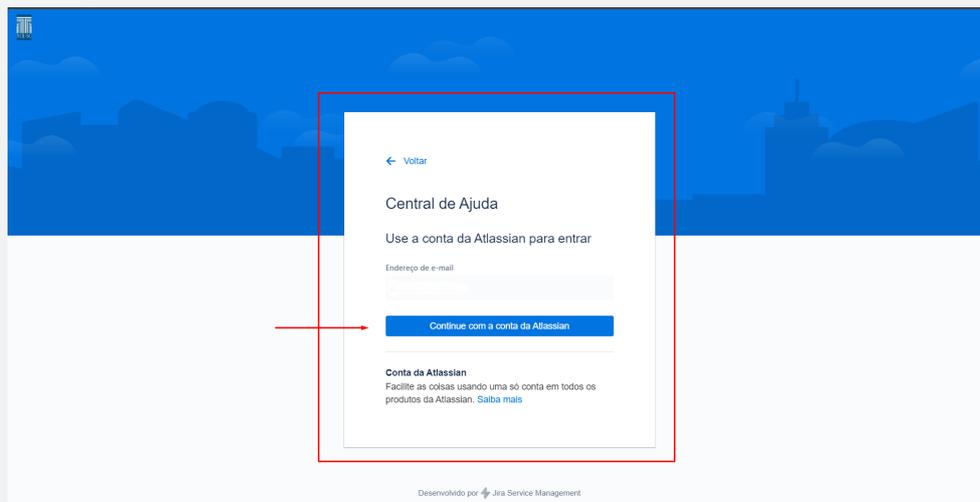
☎ (48) 3221-3700

A abertura de chamados por meio do sistema Jira Servicedesk, permite que as unidades reportem um problema, acompanhem a solução e os encaminhamentos dados pela equipe de atendimento, podendo ainda, proceder à avaliação do atendimento, após o encerramento do chamado. Para utilizar a funcionalidade é necessário um cadastramento inicial no sistema.

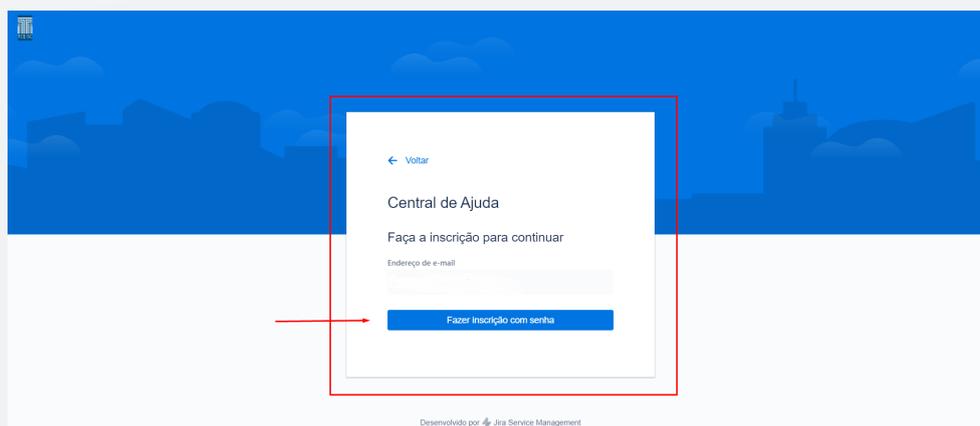
## CADASTRO INICIAL:

- 1 Acesse o seguinte link:  
<https://jira-tcesc.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>
- 2 Aparecerá a tela para informar seu e-mail, preencha e clique em “próximo”
- 3 Caso você já tenha acesso com seu e-mail aparecerá a seguinte tela (realize o login) e abrirá a tela de criação de chamado do JIRA ServiceDesk:

OBS.: Se já tiver o acesso ignore os próximos passos 4, 5, 6, 7 e 8. Pule direto para o tópico “Como abrir um chamado”



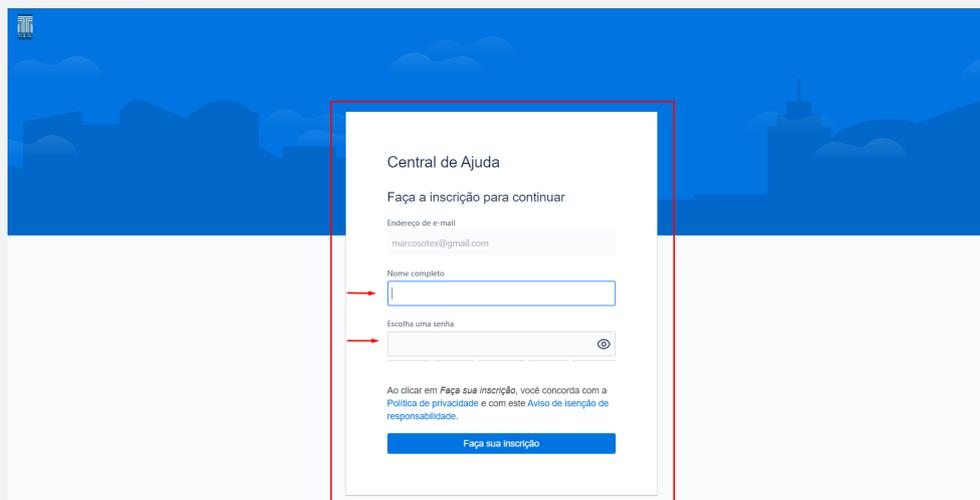
- 4 Caso não tenha nenhum cadastro aparecerá a seguinte tela: (é obrigatório ter cadastro no sistema)



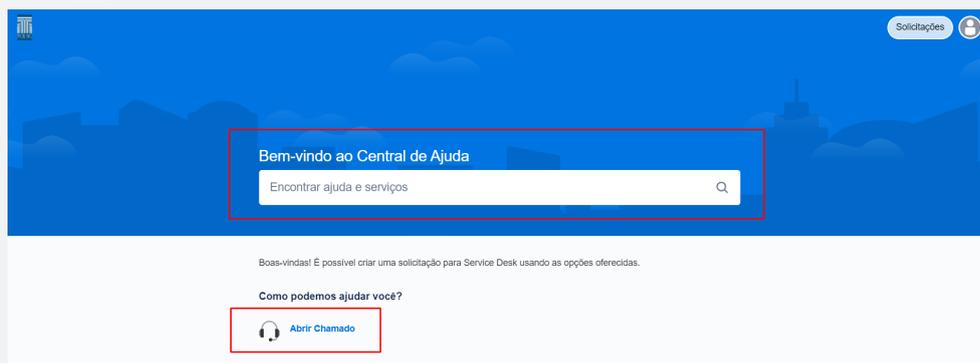
- 5 Ao clicar em **"Fazer inscrição com senha"** será encaminhado um link para seu e-mail informado, onde deverá realizar seu cadastro.
- 6 Neste e-mail terá um botão escrito **"Registrar-se"** clique neste botão.



- 7 Você será redirecionado para a tela de cadastro, preencha seu nome completo e sua senha de preferência. Clique em **"Faça sua inscrição"**:



- 8 Você será redirecionado para tela de Criação de chamados do JIRA ServiceDesk. Nesta tela você poderá abrir o chamado e acompanhá-lo:





**NÚMERO DE PROCESSO OU PROTOCOLO:** Neste campo você deve preencher o número referente a seu Protocolo ou Processo o qual esteja necessitando de suporte, por exemplo: “Não consigo encaminhar o protocolo 00000/2023”:

Descrição \*

Texto normal | B I ... | A v | :≡ ≡ | @ @ @ <> ! ” + v

Estou com uma dúvida, ao encaminhar o protocolo 00000/2023 aparece a seguinte...

Sua necessidade de forma detalhada

Patrimônio

Número de Processo ou Protocolo

0000/2023

Obs.: Caso sua solicitação não seja relacionada com Processos/Protocolos você pode ignorar este campo.

**UNIDADE GESTORA:** Neste campo você deve informar qual a sua Unidade Gestora (seu local de trabalho), por exemplo: “Controle Interno do município de Florianópolis”, “Prefeitura Municipal de Florianópolis”...

3 Após preencher estes campos, clique em “Enviar”.

4 Seu chamado foi criado, ele aparecerá da seguinte forma:

Central de Ajuda / Service Desk / SD- Número referente ao chamado

## RESUMO

**Seu nome** criou essa solicitação em Ontem 3:22 PM [Ocultar informações](#)

**Catálogo de Serviços**  
Banco de Dados → Banco de dados - Ouvidoria

**Descrição**  
Teste

**Unidade Gestora**  
CSAT

No data available

**Status**  
**RESOLVIDO**

- Notificações ativadas
- Continuar Atendimento
- Encerrar Atendimento

**Tipo de solicitação**  
Abrir Chamado

**Compartilhada com**  
**Seu nome** Criador  
+ Compartilhar

**Atividade**

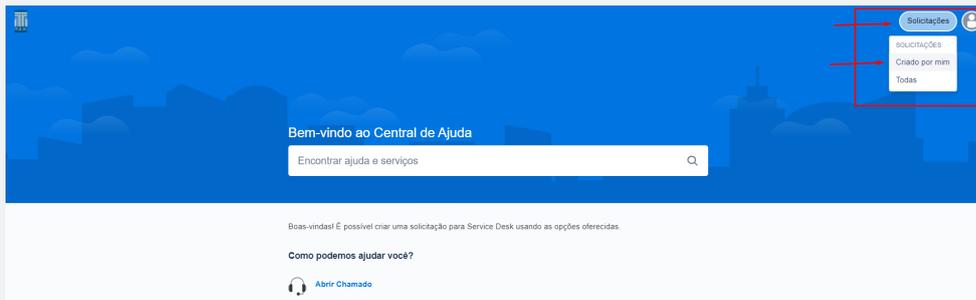
- Resposta automática Ontem 3:22 PM  
O status da sua solicitação foi alterado para Em Atendimento.
- Resposta automática Ontem 4:45 PM  
O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido com a seguinte resolução: Concluída.

Adicionar comentário

4.1 As informações aparecerão conforme imagem acima. O número do chamado vem acompanhado do prefixo “SD” na parte superior do chamado, exemplo: “SD-00000”.

## COMO ACOMPANHAR SEUS CHAMADOS

- 1 No canto superior direito da tela do JIRA, o botão “Solicitações” disponibiliza duas opções: “Criados por mim” e “Todas”.



- 2 Clique na opção “Criados por mim” para abrir a lista com todos os seus chamados criados.

